



yuutel

Quick Guide

zur Nutzung der wichtigsten Funktionen
von **yuu Phone** Desktop (Windows)

yuutel.at

yuu Phone Desktop

yuu Phone Desktop bringt Ihr Bürotelefon auf Ihren PC! Mit **yuu Phone** Desktop nutzen Sie effizient und flexibel alle Funktionen Ihrer Firmen-Telefonanlage vom Arbeitsplatz-PC oder Ihrem Laptop aus.

So telefonieren Sie auch im Homeoffice als wären Sie im Büro – über Ihre gewohnte Bürotelefonnummer und ohne privaten Festnetzanschluss.

An Ihrem Büro-Arbeitsplatz brauchen Sie fortan nur mehr Ihren Computer, um zu arbeiten und zu telefonieren (mit Headset).

yuu Phone Desktop bietet eine Vielzahl an Funktionen. Dieser „Quick Guide“ ist eine Kurzversion des **umfangreichen Handbuchs** zur Bedienung von **yuu Phone** Desktop. Er beinhaltet die wesentlichen Erklärungen und Beschreibungen zur Installation des Programms und zum Telefonieren über die Applikation.

Tipp:

*Für eine optimale Erreichbarkeit unterwegs: **yuu Phone** Mobile — die App für Ihr Smartphone. Aktivieren Sie „Paralleles Klingeln“ bzw. wählen Sie die für Sie passenden Einstellungen, um Ihre Anrufe bestmöglich zu steuern (Punkt 2.3 **Rufweiterleitungen**).*

Der Inhalt im Überblick

1. Erste Schritte

- 1.1 WIE SIE YUU PHONE DESKTOP INSTALLIEREN
- 1.2 SO MELDEN SIE SICH AN
- 1.3 DIE FUNKTIONEN IM HAUPTFENSTER

2. Telefonieren

- 2.1 RUFNUMMER WÄHLEN
- 2.2 ANRUF ANNEHMEN UND ABLEHNEN
- 2.3 RUFWEITERLEITUNGEN
- 2.4 ANRUF ÜBERNEHMEN
- 2.5 ANRUF WEITERVERBINDEN

3. Weitere nützliche Informationen

- 3.1 LAUTSTÄRKE ÄNDERN
- 3.2 PRÄSENZSTATUS UM EIGENE ANMERKUNGEN ERWEITERN
- 3.3 RUFWEITERLEITUNGEN ZEITLICH AUTOMATISIEREN
- 3.4 PRÄSENZSTATUS MIT DEM BUSYLIGHT ANZEIGEN
- 3.5 LOGFILE GENERIEREN UND SENDEN

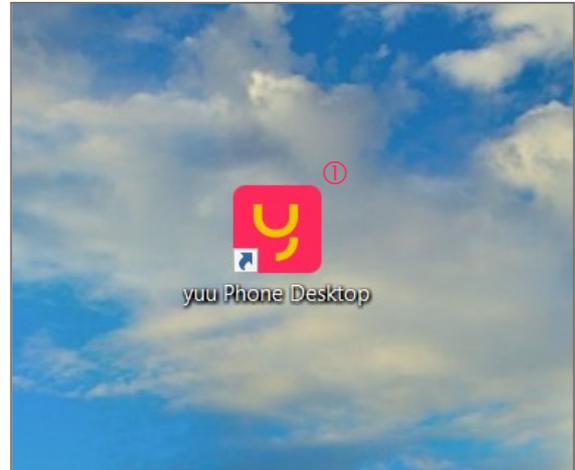
1. Erste Schritte

1.1 WIE SIE yuu Phone DESKTOP INSTALLIEREN

In der Regel wird **yuu Phone** Desktop von Ihrem Systemadministrator installiert. Laden Sie die Applikation einfach nach seinen Anweisungen herunter und führen Sie diese aus.

Zum Öffnen der Applikation klicken Sie auf das **yuu Phone** Desktop **Icon**¹ auf Ihrem Desktop oder in der Programmleiste.

Es erscheint einmalig die Meldung, dass **yuu Phone** Desktop auf Ihre Kontakte zugreifen möchte. Bestätigen Sie bitte mit **OK**.



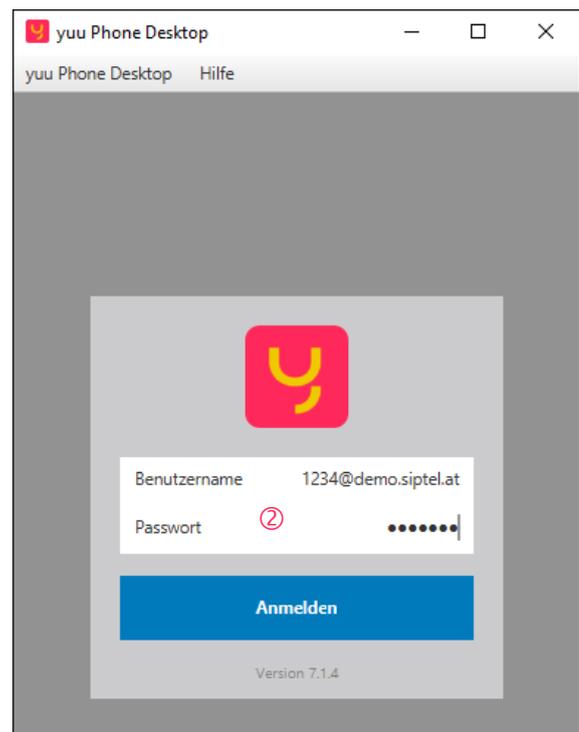
1.2 SO MELDEN SIE SICH AN

Die Zugangsdaten für die Anmeldung erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator. Geben Sie diese in die Eingabefelder² ein und achten Sie bitte auf Groß- und Kleinschreibung! Klicken Sie auf **Anmelden**.

Gültiger Rufmodus

Nach dem erfolgreichen Login registriert sich der Client am Telefonsystem.

Wenn dies korrekt durchgeführt ist, erscheint rechts oben der Modus: **VoIP** oder **CTI**³. Sollte dies nicht der Fall sein, wenden Sie sich an Ihren Administrator.



1.3 DIE FUNKTIONEN IM HAUPTFENSTER

Nach dem Öffnen von **yuu Phone** Desktop erscheint das Hauptfenster. Hier können Sie sich von **yuu Phone** Desktop **abmelden** bzw. das Programm **beenden**¹, Ihre **Kontakte**² verwalten und Ihren **Präsenzstatus**³ einstellen.

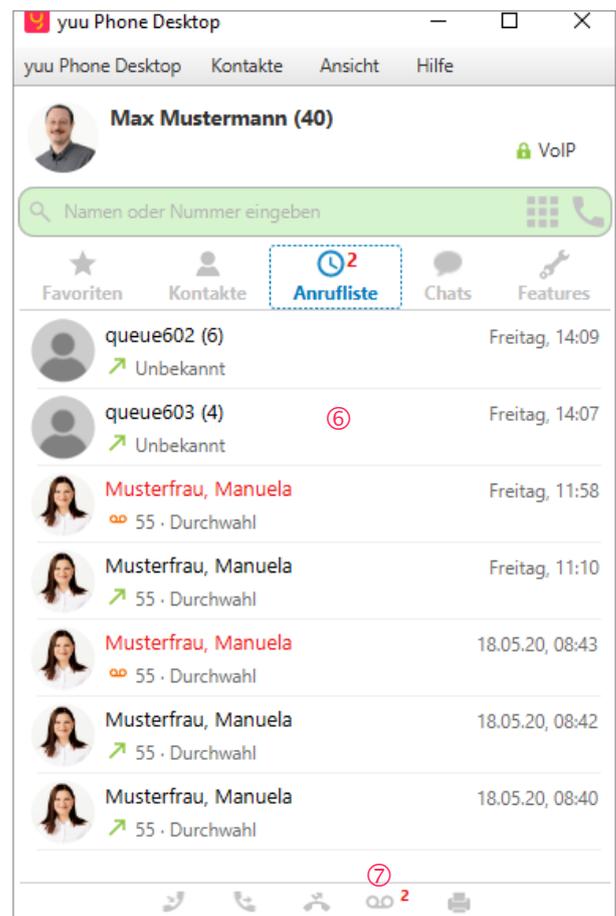
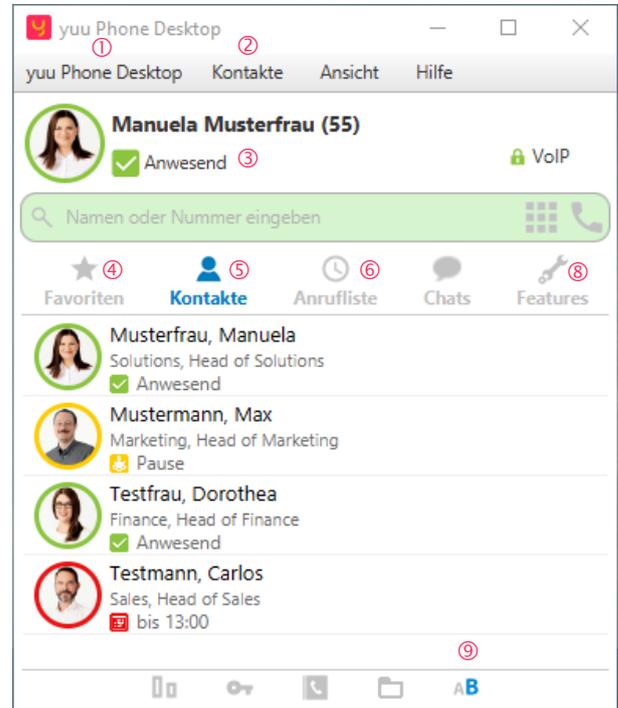
Im Menüpunkt **Favoriten**⁴ finden sich all jene Kontakte, die Sie in der Kontaktliste als Favorit gekennzeichnet haben, um Sie schneller zu finden. Die **Kontaktliste**⁵ selbst enthält alle Durchwahlen sowie alle Telefonbucheinträge der **yuu Phone** Telefonanlage.

Tipp:
Unterhalb der Kontaktliste können Sie durch Klicken auf das Buchstabensymbol⁹ die Liste nach Vor- oder Nachnamen sortieren.

In der **Anrufliste**⁶ finden Sie eine Aufstellung aller eingegangenen sowie getätigten Anrufe. Die Anzahl hinterlassener Sprachnachrichten erkennen Sie am aktiven **Tonbandsymbol**⁷ in der Leiste unterhalb des Fensters. Sie können in der Anrufliste abgespielt werden. In unserem Beispiel sind 2 Sprachnachrichten vorhanden.

Die **Chatliste** enthält alle geführten Chats, sowohl Einzel- als auch Gruppenchats. Unter der Liste befinden sich Symbole zum Filtern der Liste und um Chats zu starten.

Im Menüpunkt **Features**⁸ können Sie Ihre gewünschten Rufweiterleitungen einstellen und verwalten sowie „Paralleles Klingeln“ und den Nachtmodus aktivieren. Ein An- und Abmelden bei den zugewiesenen Ringruf- oder Callcenter-Gruppen ist an dieser Stelle ebenfalls möglich.

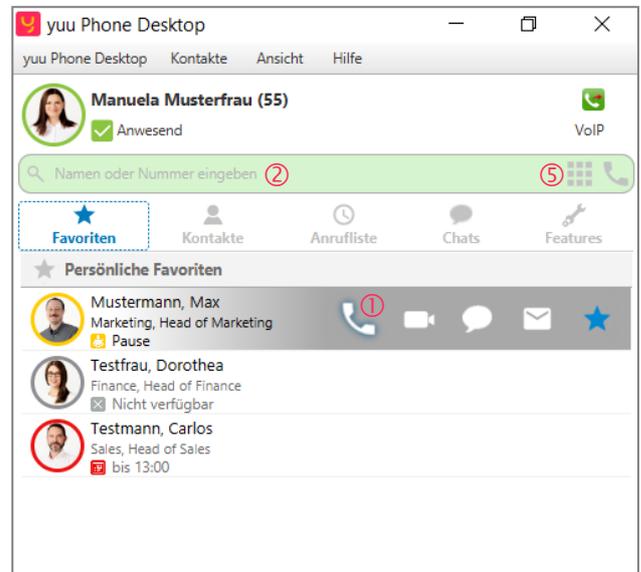


2. Telefonieren

2.1 SO WÄHLEN SIE EINE RUFNUMMER

Mit der Maus können Sie Rufnummern aus der Favoriten-, Kontakt- oder Anrufliste auswählen. Klicken Sie dazu auf das **Telefonhörer-Symbol**¹ im gewünschten Kontakt. Oder Sie tippen die ersten Buchstaben vom Namen des gewünschten Kontakts im **Suchfeld**² ein. Alternativ können Sie auch die ersten Ziffern einer Telefonnummer eingeben. Dabei werden alle Kontakte aufgelistet, deren Rufnummern mit den eingegebenen Ziffern anfangen.

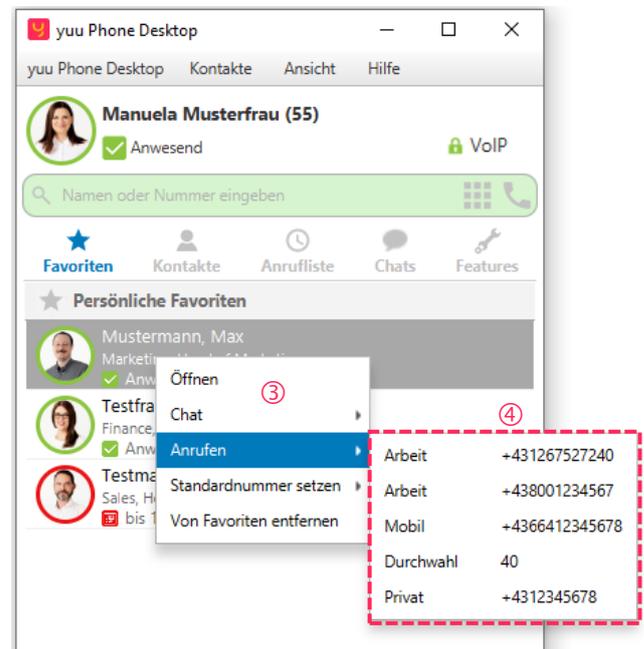
Sie kommen zu einem Auswahlmenü mit verschiedenen **Kontaktmöglichkeiten**³ (Telefon, Videoanruf, Chat, E-Mail), wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Kontakt klicken. Wenn **mehrere Telefonnummern**⁴ bei einem Kontakt hinterlegt sind, können Sie die gewünschte Telefonnummer auswählen.



Tipp:

Besonders einfach wird das Wählen einer Rufnummer mit dem Hotkey „Markierte Nummer anrufen“. Sie markieren eine Nummer in einem Dokument, auf einer Website, etc. und drücken STRG+F12. **yuu Phone Desktop** wandelt die Rufnummer in das korrekte Format um und wählt diese automatisch an!

Um eine andere Telefonnummer zu wählen, klicken Sie auf das Symbol für das **Ziffernfeld**⁵ und wählen Sie die Nummer, entweder auf dem Ziffernblock Ihrer Tastatur oder mit der Maus. Wenn Sie jemanden im Hausnetz anrufen, müssen Sie nur die entsprechende Durchwahl wählen.



2.2 ANRUF ANNEHMEN UND ABLEHNEN

Ein **eingehender Anruf** wird im Hauptfenster unterhalb des Suchfelds angezeigt¹.

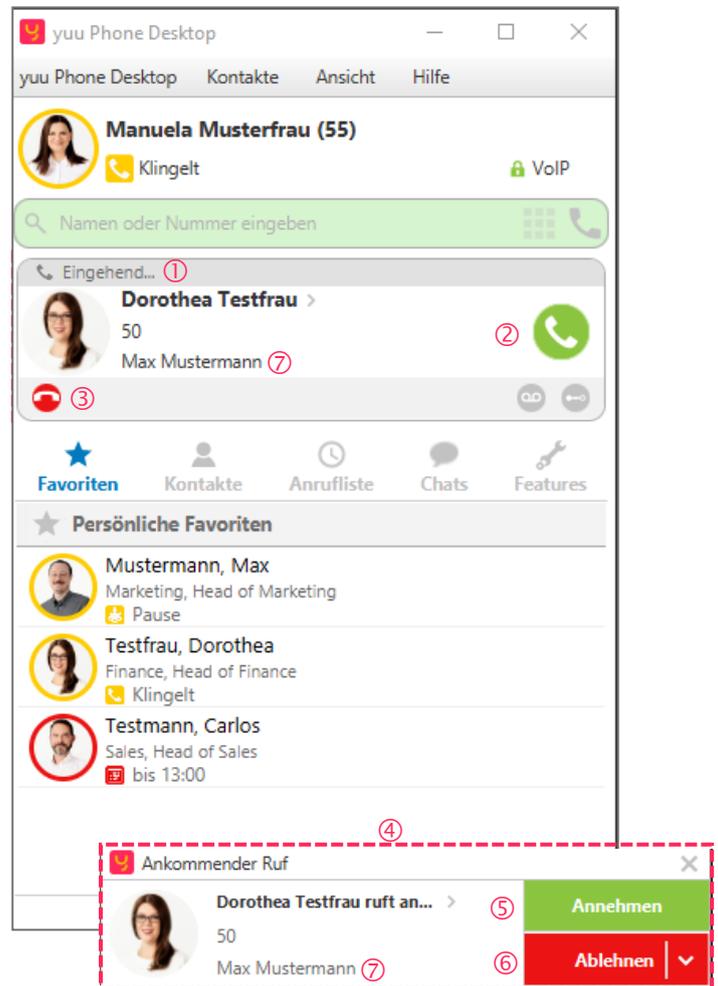
Sie können das **grüne** Hörer-Symbol klicken, um den Anruf anzunehmen². Um den Anruf abzulehnen, klicken sie auf das **rote** Symbol mit dem aufgelegten Hörer³.

Ein **Popup-Fenster** mit Details zum anrufenden Kontakt⁴ wird zusätzlich eingeblendet. Klicken Sie die **grüne** Schaltfläche⁵, um den Anruf anzunehmen. Klicken Sie auf die **rote** Schaltfläche⁶, um den Anruf abzulehnen.

Sollte der Anruf über eine Weiterleitung oder aus einer Warteschlange zugestellt werden, so wird diese Information hier angezeigt⁷.

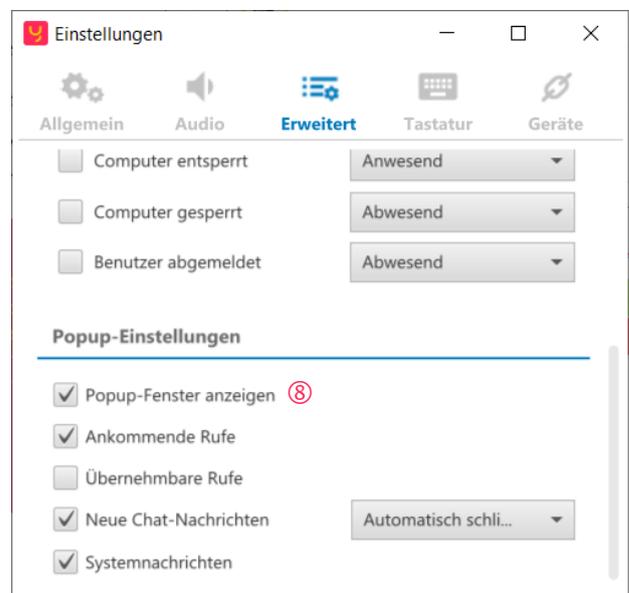
In unserem Beispiel ruft Dorothea Testfrau Max Mustermann an. Der Anruf wird aber auf die Durchwahl von Manuela Musterfrau weitergeleitet.

Auch im **Popup-Fenster** finden Sie den Hinweis, dass es sich um einen **weitergeleiteten Anruf**⁷ handelt.



Tipp:

Damit Ihnen Popup-Fenster angezeigt werden, müssen Sie **Popup-Fenster anzeigen**⁸ im Menüpunkt **Erweitert** in den **Einstellungen** mittels Häkchen aktivieren.



2.3 RUFWEITERLEITUNGEN

Einstellungen zu Rufweiterleitungen werden im Menüpunkt **Features** vorgenommen.

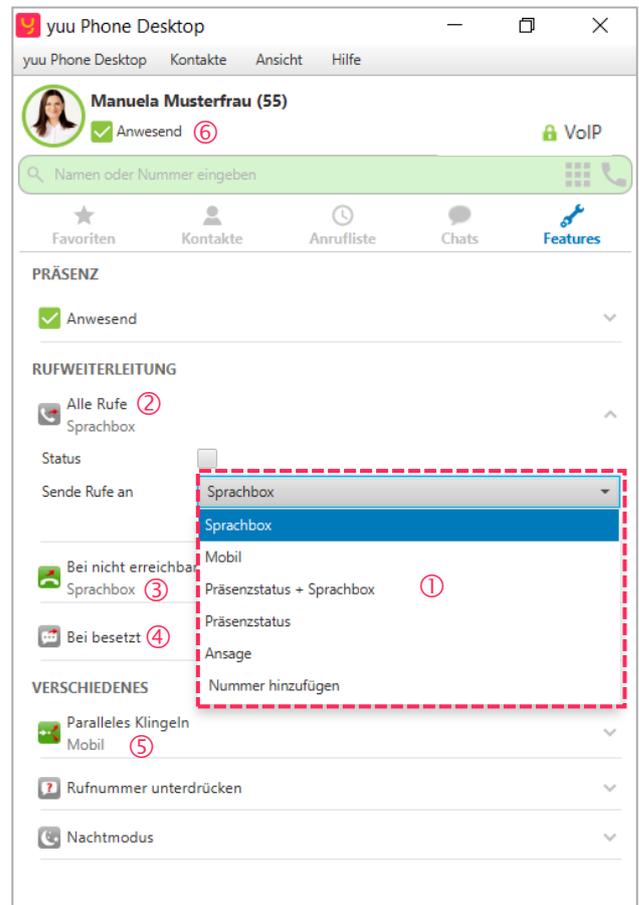
Möglich sind Weiterleitungen von Ihrer Büronummer zu einer anderen Nummer, der Sprachbox, einem Zeitplan oder auf ein Ansageband¹.

Alle Rufe²: Anrufe an alle Ihre Nummern werden an das eingetragene Ziel weitergeleitet.

Bei nicht erreichbar³: Anrufe an Ihre Büronummer werden nach Ablauf der eingestellten Zeitspanne an das eingetragene Ziel weitergeleitet.

Bei besetzt⁴: Anrufe werden an das eingetragene Ziel weitergeleitet, wenn Ihre Büronummer besetzt ist.

Paralleles Klingeln⁵: Hier können Sie festlegen, welche weiteren Geräte zusätzlich mit dem Haupttelefon mitläuten sollen. In der Regel wird das Ihr Mobiltelefon sein, damit Sie auch von unterwegs Ihre Anrufe annehmen können.



Tipp:

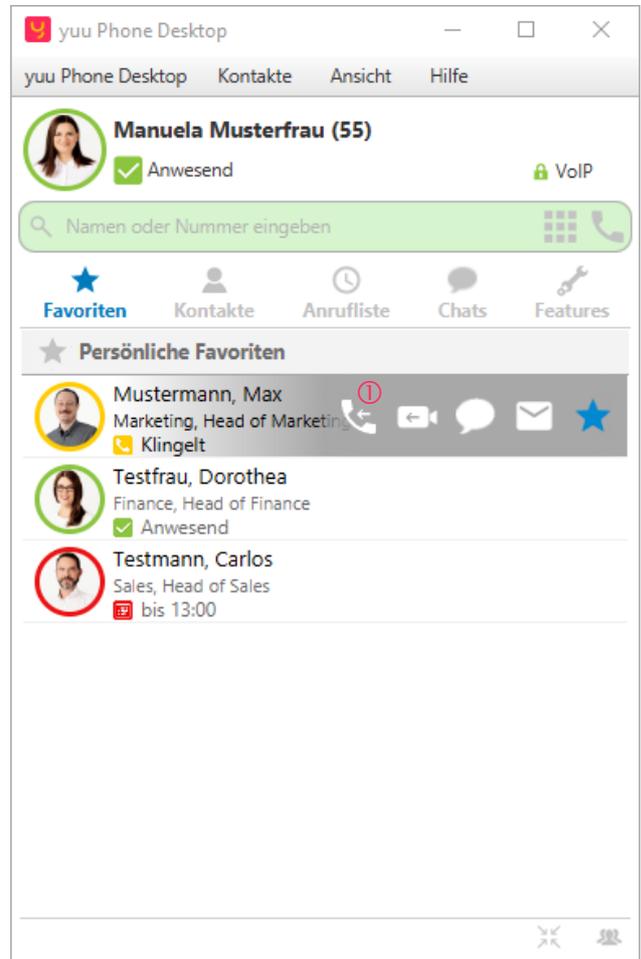
Gerade im Homeoffice ist die Anzeige des aktuellen Präsenzstatus⁶ wichtig. Kollegen, die an einem anderen Ort arbeiten, können so auf einen Blick erkennen, ob Sie telefonisch erreichbar sind bzw. ob Anrufe an Sie weiterverbunden werden können. Noch einfacher wird die Zusammenarbeit, wenn Sie Ihren Präsenzstatus um zusätzliche Informationen erweitern (Punkt 3.2).

2.4 ANRUFE ÜBERNEHMEN

Ihr Systemadministrator kann sogenannte „Räume“ (z.B. „Marketing“, „Verkauf“, „Management“, ...) auf der **yuu Phone** Telefonanlage anlegen. Alle Nutzer, die dem gleichen **virtuellen Raum** zugeordnet sind, können Gespräche voneinander übernehmen. Diese Funktion ist besonders nützlich, wenn Kollegen nicht verfügbar sind, deren Anrufe aber trotzdem beantwortet werden sollen.

In unserem Beispiel sind Manuela, Carlos, Max und Dorothea dem virtuellen Raum „Abteilungsleiter“ zugewiesen. Ruft beispielsweise Carlos Kollege Max an, kann Manuela den Anruf durch Klicken auf das Telefonsymbol¹ übernehmen, solange Max nicht abhebt.

Selbstverständlich funktioniert das auch mit externen Anrufen.



2.5 ANRUFWEITERLEITEN — MIT UND OHNE RÜCKFRAGE

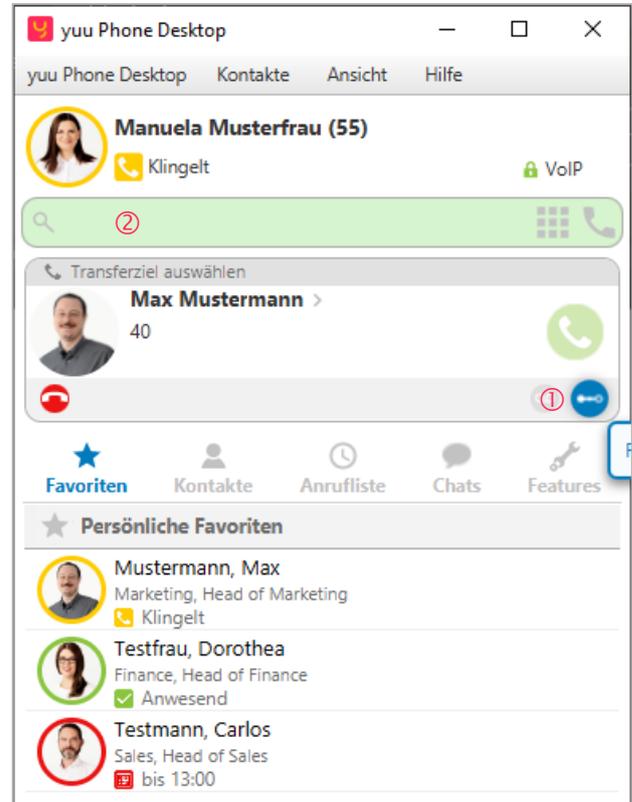
Anrufe ohne Rückfrage weiterverbinden

Das Weiterleiten von Anrufen funktioniert sowohl während bestehender Gespräche als auch bei Anrufen, die noch nicht angenommen wurden (also gerade läuten).

In unserem Beispiel ruft Max Mustermann Kollegin Manuela an. Manuela kann den Anruf aktuell nicht annehmen. Sie klickt auf das **Symbol Weiterleiten**¹.

Manuela hat nun zwei Möglichkeiten, den Anruf weiterzuleiten:

1. Im Hauptfenster kann Manuela eine beliebige Durchwahl (z.B. von einer Kollegin oder zu einer Sprachbox) im **grünen Feld**² eingeben, auf die weitergeleitet werden soll.
2. Die zweite Möglichkeit besteht darin, dass Manuela im **Popup-Fenster**³, das während des Klingelns erscheint, das Pfeilchen neben „Ablehnen“⁴ anklickt und den Anruf an die Sprachbox⁵ oder eine andere Rufnummer⁶ weiterverbindet.



Anrufe mit Rückfrage weiterverbinden

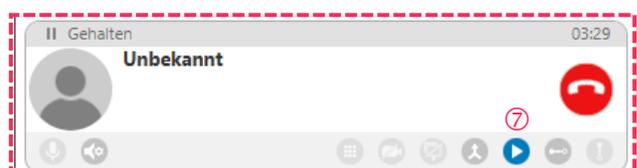
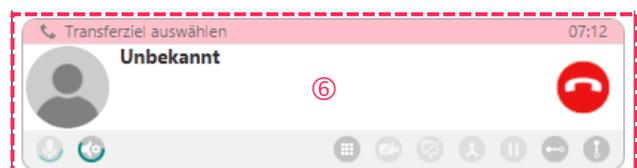
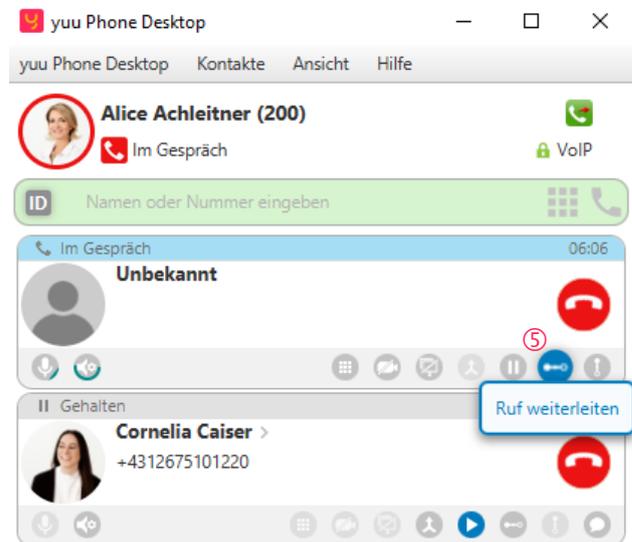
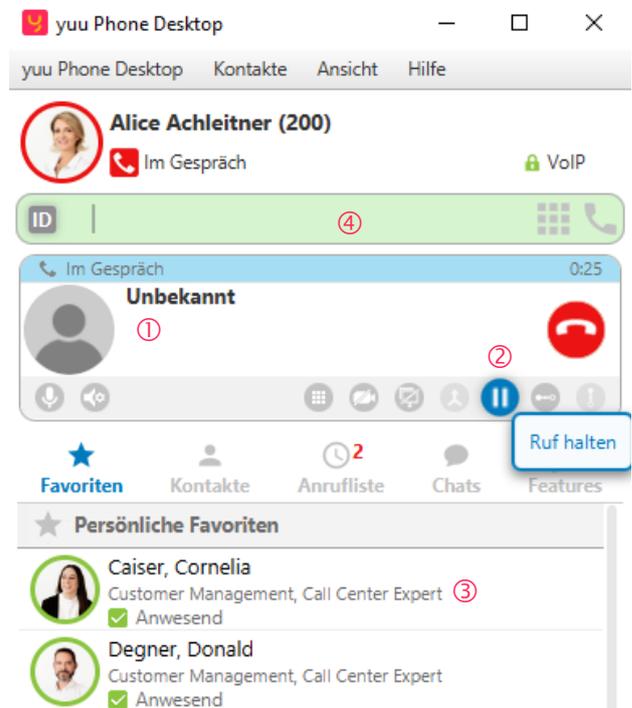
Alice Achleitner hat das Gespräch eines unbekanntem Teilnehmers¹ angenommen. Da dieser ein Anliegen hat, das eigentlich Ihre Kollegin Cornelia Caizer betrifft, möchte Alice vor dem Weiterverbinden, Rücksprache halten, ob Cornelia den Anruf annehmen kann.

Dazu geht Alice wie folgt vor:

Sie klickt auf das **Ruf halten-Symbol**² und wählt im Anschluss Ihre Kollegin aus einer **Kontaktliste**³ aus oder gibt ihre Durchwahl im **Suchfeld**⁴ ein.

Nachdem sie mit der Kollegin Rücksprache gehalten hat, kann Alice nun ihren Gesprächspartner an Cornelia durchstellen, indem Sie den Button **Ruf weiterleiten**⁵ und im Anschluss in den **Rufbereich (Transferziel auswählen)**⁶ des Anrufers klickt.

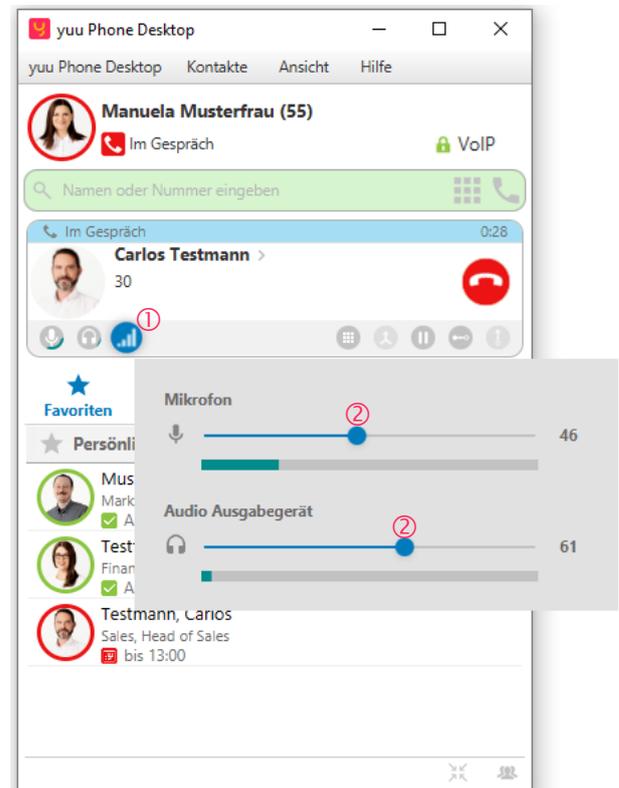
Alternativ kann Alice den Anrufer vor dem Weiterverbinden an Cornelia Caizer auch wieder „zurückholen“ (Beispielsweise um ihm mitzuteilen, dass er jetzt an die Kollegin weiterverbunden wird). Das s.g. Makeln funktioniert durch Klicken auf das Symbol für **Ruf fortsetzen**⁷ im entsprechenden Anrufbereich.



3. Weitere nützliche Informationen

3.1 LAUTSTÄRKE ÄNDERN

Um die Lautstärke Ihres Kopfhörers oder Mikrofons während eines Anrufes zu regeln, klicken Sie auf das **Symbol für Lautstärke**¹ und bewegen Sie den Schieber² in die gewünschte Richtung.

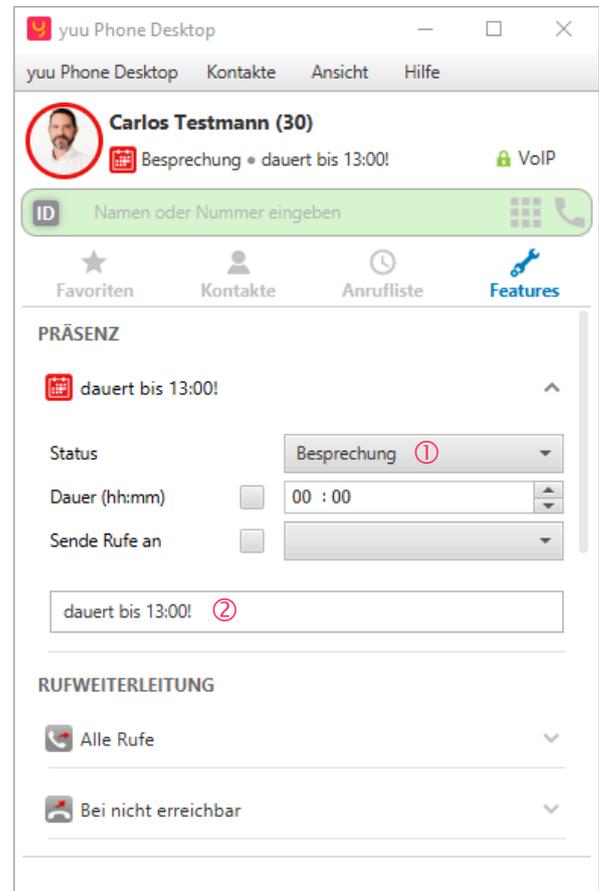


3.2 PRÄSENZSTATUS UM EIGENE ANMERKUNGEN ERWEITERN

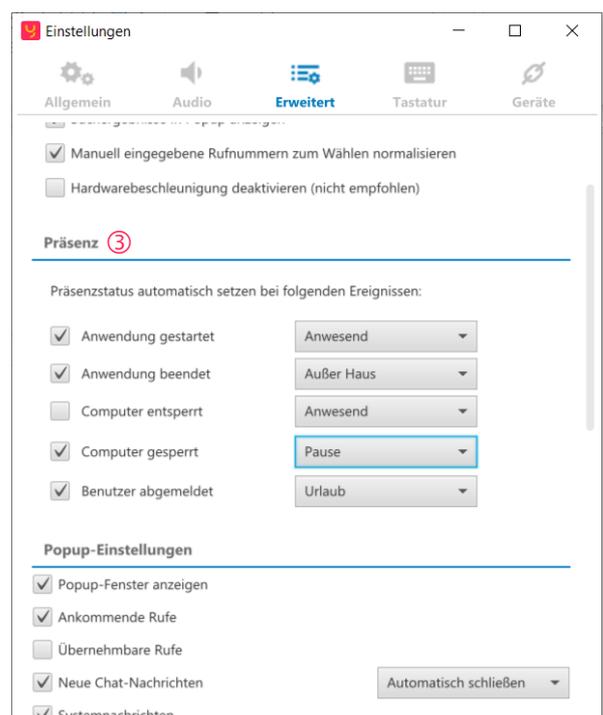
Sie können Ihren Präsenzstatus textlich individuell ergänzen, um zusätzliche Informationen für Kollegen anzuzeigen. Diese Einstellung setzen Sie im Menüpunkt **Features** im Bereich **Präsenz**.

Im nebenstehenden Beispiel hat Carlos den Präsenzstatus **Besprechung**¹ um die Information „dauert bis 13:00!“² ergänzt.

Ein weiteres Beispiel wäre, den Status **Abwesend** um „Dienstreise bis Dienstag“ zu erweitern.



Tipp:
 Sie können Ihren Präsenzstatus auch voreinstellen, sodass dieser bei bestimmten Ereignissen (z.B. wenn Ihr Computer gesperrt ist) automatisch gesetzt wird. Dazu gehen Sie auf **Einstellungen**. Im Menüpunkt **Erweitert** können Sie im Bereich **Präsenz**³ Ihre gewünschten Einstellungen vornehmen.



3.3 RUFWEITERLEITUNGEN ZEITLICH AUTOMATISIEREN

Sie können vorübergehende Rufweiterleitungen automatisieren, um nach Ablauf der Dauer nicht auf die Deaktivierung zu vergessen.

Einstellungen zu Rufweiterleitungen werden im Menüpunkt **Features** vorgenommen.

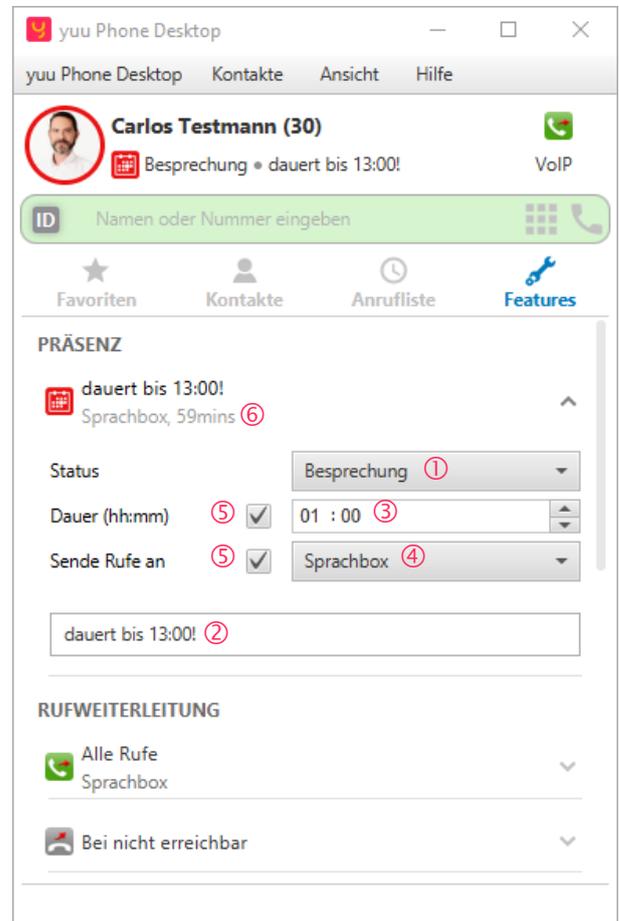
Im nebenstehenden Beispiel hat Carlos Testmann den Status **Besprechung**¹ um die Information „dauert bis 13:00!“² ergänzt. Während dieser Zeit sollen alle Anrufe an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet werden.

Die **gewünschte Dauer** der Umleitung wird im entsprechenden Feld³ eingestellt. Danach wird ausgewählt, **wohin** die Anrufe weitergeleitet werden sollen. In unserem Beispiel ist das die **Sprachbox**⁴.

Sobald die Felder befüllt sind, wird die Rufweiterleitung automatisch aktiviert. Dies ist an den vorhandenen Häkchen⁵ zu erkennen. Nun werden alle Anrufe für die Dauer einer Stunde an die Sprachbox weitergeleitet.

Nach Ablauf der eingestellten Zeit wird automatisch sowohl die Rufweiterleitung aufgehoben als auch der Präsenzstatus wieder auf **Verfügbar** gesetzt!

Wie lange die Rufweiterleitung noch aktiv ist — in diesem Fall 59 Minuten, kann **hier**⁶ abgelesen werden (Countdown).



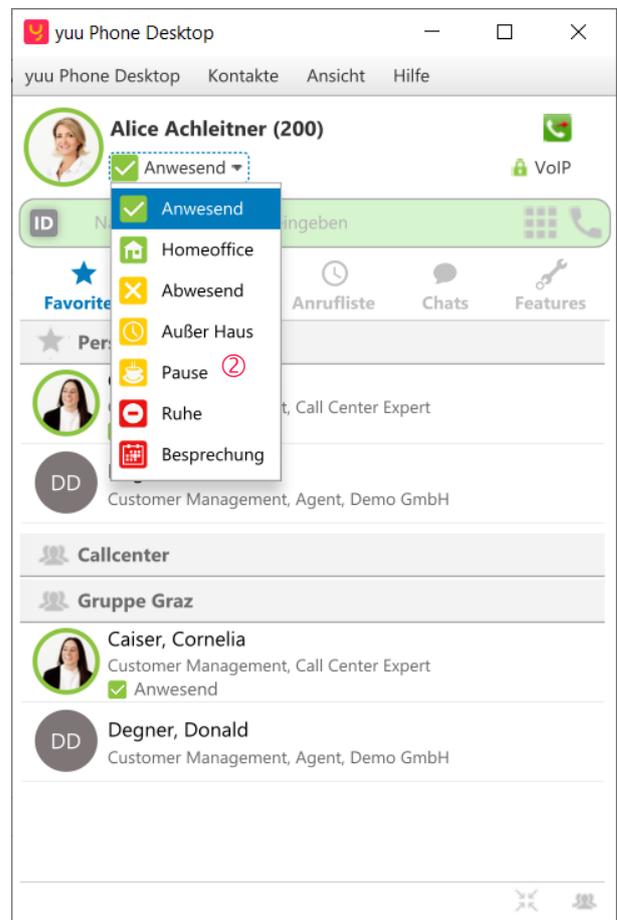
3.4 PRÄZENZSTATUS MIT DEM BUSYLIGHT ANZEIGEN

Sie können Ihren Präsenzstatus zusätzlich optisch mit einem **Kuando Busylight¹** anzeigen lassen. Personen in Ihrer Umgebung erkennen somit Ihre Verfügbarkeit auf einen Blick.

Plug & Play

yuu Phone Desktop unterstützt die Anwendung von Kuando Busylight. Es ist keine Installation einer zusätzlichen Software notwendig. Stecken Sie das USB-Kabel des Kuando Busylights an Ihren PC oder Laptop an. **yuu Phone** Desktop erkennt die Hardware automatisch.

Das Kuando Busylight übernimmt die Farben Ihres eingestellten Präsenzstatus und leuchtet je nachdem grün, gelb oder rot².

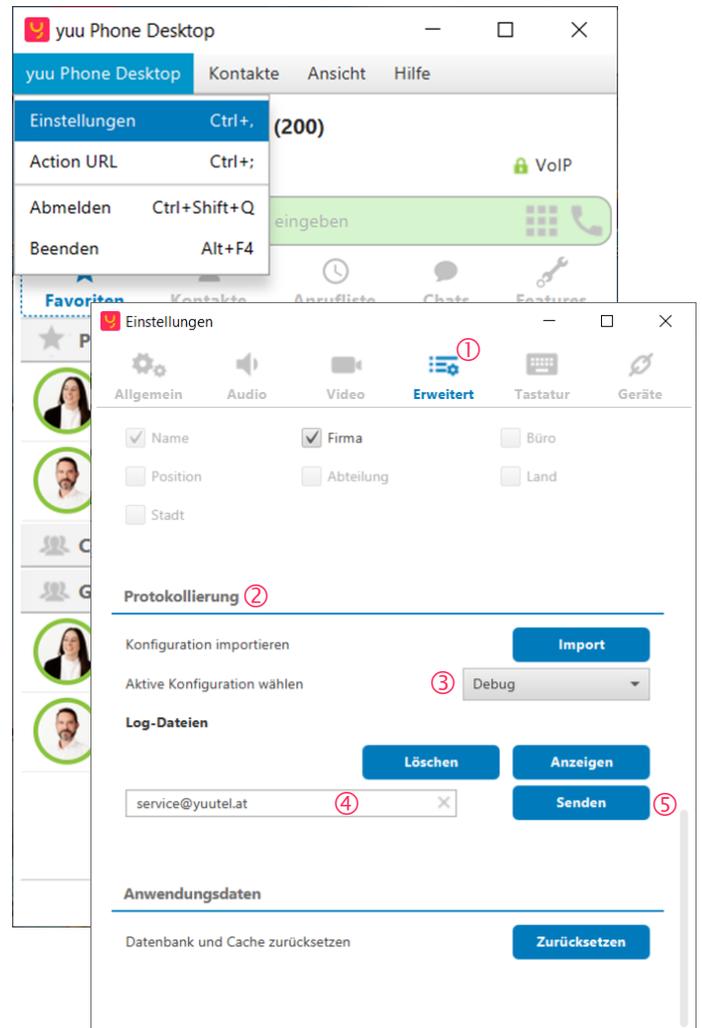


3.5 LOGFILE GENERIEREN UND SENDEN

Wenn mal etwas nicht so funktioniert, wie es soll und Sie aufgefordert werden, ein Logfile des Client zu senden, gehen Sie wie bitte folgt vor:

Gehen Sie im Reiter **yuu Phone Desktop** auf **Einstellungen** und dort zum Menüpunkt **Erweitert**¹. Wählen Sie unter **Protokollierung**² im Dropdown-Menü **Debug**³ aus und tragen unsere **E-Mail-Adresse service@yuutel.at**⁴ ein. Schließen Sie das Fenster, **OHNE vorher auf senden zu klicken!**

Wenn das Problem wieder auftritt, gehen Sie zurück zu **Einstellungen/Erweitert/Protokollierung** (siehe oben) und drücken dann auf den **Senden-Button**⁵.



Übermitteln Sie bitte das Client-Log möglichst zeitnahe (innerhalb weniger Minuten) nach Auftreten des Fehlers.

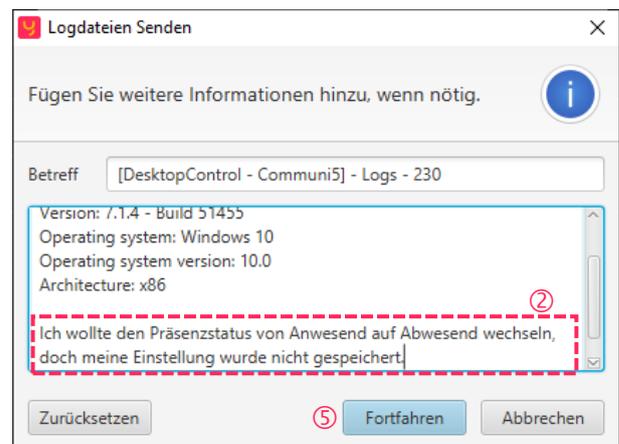
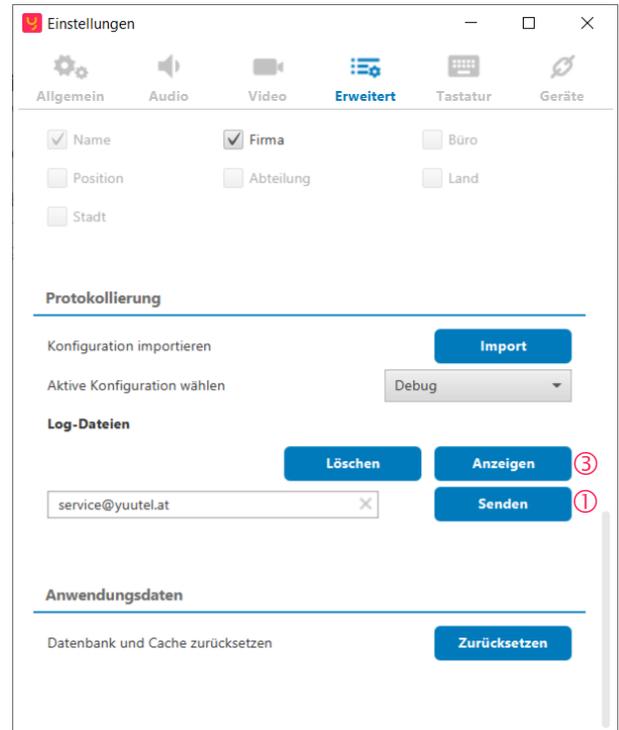
Beschreiben Sie nachdem Sie auf **Senden**¹ geklickt haben im **Freitextfeld**² den Fehler, um die Suche zu erleichtern: Was war Ihre Erwartung? Was wollten Sie im Client tun? Was geschah wirklich?

Tipp:

Sollten Sie nicht sicher sein, ob das Client-Log den Fehlerzeitpunkt beinhaltet, lassen Sie sich den Ordner mit den Log Files mittels gleichnamigem Button zuerst **anzeigen**³.

Sollten mehrere Dateien vorhanden sein, öffnen Sie die Textdatei mit Titel **application**⁴. Liegt dort der erste Uhrzeitstempel (1. Zeile) vor Ihrem Fehler und jener in der letzten Zeile nach Ihrem Fehler? Dann handelt es sich um das richtige Client-Log.

Klicken Sie auf **Fortfahren**⁵, um den Übermittlung abzuschließen.



Name	Änderungsdatum	Typ	Größe
application	19.10.2021 13:19	Textdokument	4.845 KB
application.log	19.10.2021 09:38	1-Datei	10.241 KB
application.log	19.10.2021 10:30	2-Datei	10.242 KB
application.log	19.10.2021 11:11	3-Datei	10.241 KB
application.log	19.10.2021 11:20	4-Datei	10.241 KB
application.log.5	19.10.2021 13:00	5-Datei	10.245 KB
application.log	19.10.2021 13:13	6-Datei	10.241 KB
application.log	19.10.2021 13:14	7-Datei	10.241 KB
logs	13.10.2021 06:55	WinRAR-ZIP-Archiv	72.621 KB
logs.zip	13.10.2021 06:55	WinRAR-Archiv	2.440 KB

TELEFONIE FÜR UNTERNEHMEN



yuutel GmbH

Leonard-Bernstein-Straße 10
1220 Wien – Österreich
service@yuutel.at

D- A-CH: 0800 240 40 10
international: +43 1 214 51 30